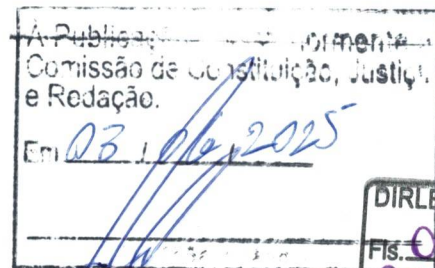


**Estado do Tocantins
Poder Legislativo**



PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 03, de 29 de abril de 2025.

Cria, no âmbito da Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins, a Ouvidoria do Consumidor, como canal direto entre a população e o Poder Legislativo na defesa dos direitos do consumidor.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO TOCANTINS decreta:

Art. 1º Fica criada, no âmbito da Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins, a **Ouvidoria do Consumidor**, vinculada à Comissão de Administração, Trabalho, Defesa do Consumidor, Transporte e Desenvolvimento Urbano, com a finalidade de atuar como canal direto da população com esta Casa de Leis, no tocante à defesa dos direitos do consumidor.

Art. 2º A Ouvidoria do Consumidor terá como objetivo:

- I – Receber reclamações, denúncias, críticas, elogios, sugestões e demais manifestações relacionadas a direitos do consumidor;
- II – Auxiliar a população na mediação e resolução de conflitos junto aos órgãos de controle e fiscalização do Estado;
- III – Encaminhar as demandas recebidas aos órgãos competentes, acompanhando a tramitação e dando retorno ao cidadão;
- IV – Contribuir para o aprimoramento da legislação estadual de proteção ao consumidor.

Art. 3º A Ouvidoria funcionará com a estrutura já existente da Comissão de Administração, Trabalho, Defesa do Consumidor, Transporte e Desenvolvimento Urbano, sem criação de novos cargos ou aumento de despesas para a Assembleia Legislativa, exceto pela instalação de uma linha telefônica gratuita para atendimento ao público.

Art. 4º O cargo de Ouvidor do Consumidor será exercido, automaticamente, pelo Presidente da Comissão de Administração, Trabalho, Defesa do Consumidor, Transporte e Desenvolvimento Urbano.

Art. 5º A linha gratuita de atendimento da Ouvidoria será instalada com número próprio, de fácil memorização, e funcionará nos dias úteis, em horário comercial, podendo ser adaptada conforme demanda.



Estado do Tocantins
Poder Legislativo

Art. 6º A Ouvidoria do Consumidor poderá também receber manifestações por meio digital, utilizando os canais institucionais da Assembleia Legislativa.

Art. 7º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Resolução visa à criação da Ouvidoria do Consumidor, no âmbito da Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins, como um instrumento de aproximação entre a população e o Poder Legislativo, com foco na defesa dos direitos do consumidor.

A proposta busca atender a uma crescente demanda da sociedade por canais acessíveis, eficazes e gratuitos de escuta, orientação e encaminhamento de denúncias e reclamações relacionadas ao consumo de bens e serviços no Estado. A experiência mostra que muitos cidadãos enfrentam dificuldades para registrar ou resolver conflitos com empresas e prestadores de serviço, e, muitas vezes, não sabem a quem recorrer.

Ao criar a Ouvidoria do Consumidor, a Assembleia Legislativa reforça seu papel de guardião dos direitos da população e atua de forma concreta na mediação entre o cidadão e os órgãos de controle e fiscalização, como o Procon, as agências reguladoras e o Ministério Público. A estrutura proposta é eficiente e de baixo custo, uma vez que será incorporada à já existente Comissão de Administração, Trabalho, Defesa do Consumidor, Transporte e Desenvolvimento Urbano, demandando apenas a instalação de uma linha telefônica gratuita para atendimento ao público.

Além de facilitar o acesso à informação e à defesa de direitos, a Ouvidoria permitirá o mapeamento de demandas recorrentes e poderá subsidiar a elaboração de políticas públicas e de projetos de lei que fortaleçam a proteção ao consumidor no Tocantins.

Por fim, a escolha do presidente da referida Comissão como Ouvidor do Consumidor garante que o trabalho esteja alinhado à atuação legislativa e ao debate contínuo sobre o tema nesta Casa de Leis.

Diante da relevância da matéria e de seu impacto social positivo, contamos com o apoio dos nobres pares para aprovação desta proposição.

Sala das Sessões, 29 de abril de 2025.


JORGE FREDERICO
Deputado Estadual



Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins de Palmas - TO
Sistema de Apoio ao Processo Legislativo

RECIBO DE ENVIO DE PROPOSIÇÃO

Código do Documento: **P07b91ebf6b123293ea451573ea8b4358K13879**

Autor: **JORGE FREDERICO**

Descrição: **Cria, no âmbito da Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins, a Ouvidoria do Consumidor, como canal direto entre a população e o Poder Legislativo na defesa dos direitos do consumidor.**

Tipo de Proposição:
Projeto de Resolução

Enviada por: **Jorge Frederico**
(dep.jorge.frederico)

Data de Envio: **29/04/2025**
14:29:24

Declaro que o conteúdo do texto impresso em anexo é idêntico ao conteúdo enviado eletronicamente por meio do sistema SAPL para esta proposição.

JORGE FREDERICO

